



Isännöinti- ja tilipalvelu Makarin asiakastyytyväisyyskysely

Joonas Sarvikas

Opinnäytetyö
Maaliskuu 2011
Liiketalouden koulutusohjelma
Yritystoiminnan suuntautumisvaihtoehto
Tampereen ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Yritystoiminnan suuntautumisvaihtoehto

SARVIKAS, JOONAS
Isännöinti- ja tilitoimisto Makarin asiakastyytyväisyyskysely

Opinnäytetyö 38 s, liitteet 7 s.
Maaliskuu 2011

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä isännöinti- ja tilipalvelu Makariin sekä kehittää sen toimintaa. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää nykyinen tilanne asiakkaiden näkökulmasta ja parantaa heikkoja kohtia. Kyselyllä selvitettiin asiakastyytyväisyyttä yleisesti sekä toiminnan eri osa- alueittain.

Tutkimus toteutettiin kirjekyselynä. Kyselylomakkeet lähetettiin aivan uusimpia taloyhtiöitä lukuun ottamatta kaikille puheenjohtajille. Kysely lähetettiin yhteensä 47 puheenjohtajalle, joista 32 vastasi siihen. Vastausprosentiksi muodostui 68,1 %. Kyselylomake laadittiin Microsoft Word- ohjelmalla ja tulokset analysoitiin Microsoft Excel- ohjelmalla.

Tämän tutkimuksen tulokset antavat toimeksiantajalle suuntaa yrityksen tilanteesta. He eivät ole aikaisemmin tehneet tutkimuksia, joten tämä tutkimus luo pohjan seuraaville tutkimuksille ja kertoo missä tällä hetkellä mennään. Vastaukset olivat pääosin erittäin positiivisia, joten mihinkään radikaaleihin toimenpiteisiin ei ole tarvetta.

Tulokset osoittivat, että etenkin isännöitsijän toimintaan ollaan erittäin tyytyväisiä. Kävi myös ilmi, että ei ole mahdollista muuttaa viestintää (esim. kokouskutsuja) asukkaiden kanssa täysin sähköiseksi. Mikään osa- alue ei saanut erityisen huonoja arvosanoja. Toiminta on kokonaisuudessaan hyvää nykyisellään, mutta pieniä parannuksia tekemällä on mahdollisuus vielä parantaa.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Administration
Entrepreneurship

SARVIKAS, JOONAS:
Customer Satisfaction Survey for Makari Property Management and Accounting
Agency

Bachelor's thesis 38 pages, appendices 7 pages.
March 2011

The purpose of this thesis is to find out about the customer satisfaction with the services of Makari Property Management and Accounting Agency as well as develop the company's services. The objective is to explain the situation from the customers' point of view and to improve the weaknesses. A survey was carried out to study customer satisfaction in general and considering various business areas.

The survey was conducted by using a questionnaire. The questionnaires were sent to chairmen of the board in all housing companies except the most recent ones. The questionnaire was sent to the total of 47 chairmen of whom 32 replied. The response rate was 68.1 %. The questionnaire template was made up by using Microsoft Word program and the results were analyzed in Microsoft Excel.

The results of this survey give good understanding of the performance and development needs of the company. The company has not carried out any customer satisfaction surveys before, so this one creates the foundation for future development and gives a clear picture of the present level of service from the customers' point of view. The answers were generally very positive, so there is no need for any major actions as for the company's operations today.

The results show especially that customers are very satisfied with the property management. It also became clear that it is not possible to change the communication with the customers to be fully conveyed through electronic channels. None of the business areas received very critical results. The entire business as it is today, received good feedback but with some small improvements there is a possibility to do better.

Keywords: customer satisfaction, property management, accounting agency

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	5
2 ISÄNNÖINTITOIMISTON TOIMINTA	7
2.1 Isännöitsijän tehtävät ja vaatimukset	7
2.2 Isännöintiala Suomessa	8
2.2.1 Toiminta- alue	9
2.2.2 Isännöinti- ja tilipalvelu Makari	9
3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA PALVELU	11
3.1 Asiakastyytyväisyyden seuranta	11
3.1.1 Spontaani palaute	12
3.1.2 Asiakastyytyväisyystutkimus	12
3.2 Palvelun merkitys	13
3.2.1 Palvelun merkitys isännöinnissä	13
3.2.2 Palvelun laadun tutkiminen	14
4 KYSELYTUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TULOKSET	15
4.1 Tutkimuksen toteutus	15
4.2 Tutkimuksen tulokset	16
4.2.1 Yleistä	16
4.2.2 Isännöinti	19
4.2.3 Siivous	21
4.2.4 Huolto	22
4.2.5 Taloyhtiö	23
5 YHTEENVETO JA PÄÄTELMÄT	27
LÄHTEET	30
LIITTEET	32
LIITE 1 Saatekirje	32
LIITE 2 Kyselylomake	33
LIITE 3 Avoimet vastaukset	37

1 JOHDANTO

Aloin miettiä opinnäytetyön aihetta toden teolla kolmannen vuoden lopulla. Katselin kaikkia eri opettajien tarjoamia aiheita, mutta mikään niistä ei houkutellut riittävästi. Kesäksi -10 pääsin töihin isännöinti- ja tilipalvelu Makariin. Kesän aikana opin kyseisestä alasta paljon ja tämän seurauksena opinnäytetyön tekeminen työnantajalleni tuli mieleen. Hän otti ehdotukseni asiakastyytyväisyyskyselyn tekemisestä hyvin vastaan ja kesän jälkeen rupesin työtä kunnolla miettimään.

Jokaisen yrityksen tulee huolehtia asiakkaittensa tyytyväisyydestä. Mitä tyytyväisempiä yritykseen ollaan sitä enemmän sen palveluja/ tuotteita ostetaan. Asiakkaat kertovat hyvistä ja huonoista kokemuksistaan eteenpäin, joten asiakkaan hyvä kokemus tuo myös uusia asiakkaita. Asiakkaita ei saa missään nimessä aliarvioida. Jatkuvasti kovenemassa kilpailussa, asiakkaiden tyytyväisyyden merkitys korostuu. Muilla osa- alueilla ei voida erottua niin selvästi edukseen.

Isännöinti- ja tilitoimisto tekee muun muassa kirjanpitoja, palkanlaskentaa ja tilintarkastuksia yrityksille, yhteisöille sekä asunto- ja kiinteistöyhtiöihin. Makarin toiminta on pääosin isännöintiin liittyvää, joten tämän työn teoriaosuudessa keskitytään erityisesti siihen. Isännöintiin kuuluu taloyhtiöiden toiminnasta huolehtiminen. Pidetään huolta, että asukkaat ovat tyytyväisiä ja taloyhtiön asiat ovat kunnossa. Tehtäviin kuuluu myös taloyhtiöiden taloudellinen puoli. Isännöintitoimisto tekee muun muassa talojen kirjanpidot, ottaa tarvittavat lainat ja huolehtii asukkaiden maksujen ylläpitämisestä.

Tutkimuksen tekeminen Makarille oli hyvin tärkeää. Heille ei ole koskaan ennen tehty tyytyväisyyskyselyä. Yritys on toiminut jo vajaa kymmenen vuotta nykyisellään, joten oli korkea aika tehdä tilanteen katsaus. Asiakkaita on vuosien varrella kertynyt hyvää tahtia ja kehitystä tapahtuu koko ajan. Kysyntää on tällä hetkellä jopa liiaksikin. Työvoimaa tullaan lisäämään, jotta tähän pystytään vastaamaan.

Opinnäytetyöni tarkoitus oli selvittää taloyhtiöiden puheenjohtajien tyytyväisyyttä isännöinti- ja tilipalvelu Makarin toimintaan. Tavoite oli selvittää nykytilanne ja kehittää tarvittaessa heikkoja osa- alueita. Puheenjohtajat varmasti tietävät taloyhtiönsä asiat parhaiten, joten heidän oletetaan toimivan myös niin sanotusti ”asukkaiden äänenä”. Opinnäytetyö koostuu kahdesta osiosta, ensin on teoriaosuus ja lopuksi käsitellään kyselyn tuloksia.

2 ISÄNNÖINTITOIMISTON TOIMINTA

”Isännöinti on kiinteistöjohtamista ja palvelua, jossa hoidetaan taloyhtiön taloutta, hallintoa ja kiinteistön kuntoa sekä järjestetään kiinteistön ja sen omistajien ja käyttäjien vaatimat siivous-, huolto- ja muut palvelut” (Ammattinetti 2008). Hyvin hoidettu isännöinti vaikuttaa positiivisesti kiinteistön arvoon ja lisää myös asukkaiden viihtyvyyttä (Ammattinetti 2008).

Kuten Joensuu, Kulomäki ja Rusi (2009, 12) sanovat, isännöinti on taloyhtiön tavoitteisiin pyrkivää pitkäjänteistä ja suunnitelmallista työtä.

Tällä alalla toimivat yritykset tarjoavat kaikenlaisia kiinteistöpalveluja, muun muassa isännöinti ja kiinteistön hallinnointipalvelut, kiinteistön huolto- ja ylläpito- palvelut ja siivouspalvelut. Pienemmät alan yritykset ovat erikoistuneet vain tiettyihin palveluihin kun taas isommat eri palveluista muodostuviin kokonaisuuksiin. Isännöintipalvelun asiakkaita ovat muun muassa taloyhtiöt ja liikekiinteistöt. (Ammattinetti 2008.)

2.1 Isännöitsijän tehtävät ja vaatimukset

Isännöitsijä huolehtii hoitamiensa kiinteistöjen asioista. Hänen tärkein tehtävänsä on hallituksen asioiden hoito. Hänen vastuullaan on asioiden valmistelu kokouksia varten sekä niiden esittäminen hallitukselle sekä vastata toimeenpanosta.

Isännöitsijältä vaaditaan ennen kaikkea kykyä tulla toimeen erilaisten ihmisten kanssa, mutta myös kiinteistöön liittyviä asioita kuten hallintoa, taloutta, tekniikkaa ja oikeudellisia asioita. (Ammattinetti 2008.)

Isännöitsijällä on monta eri roolia, hänen tulee olla

- asiantuntija talonhoidossa, joka osaa neuvoa tarvittaessa
- kiinteistön toimitusjohtaja, joka toimeenpanee hallituksen asiat
- taloyhtiöiden asioiden hoitaja

(Realia Isännöinti 2010).

Isännöintisopimuksella sovitaan mitä isännöinti missäkin tapauksessa sisältää. Taloyhtiön hallituksen tulee huolehtia, että sopimus sisältää juuri tarvittavat asiat. (Joensuu, Kulomäki & Rusi 2009, 13.) Sopimuksessa tulee sopia muun muassa isännöitsijälle maksettavasta palkkiosta sekä muista kuluista, joita menee taloyhtiön töitä tehdessä (Kangasluoma 2009, 47).

Laissa on määritelty ne vaatimukset, jotka isännöitsijän pitää täyttää voidakseen toimia asunto- osakeyhtiön isännöitsijänä. Hänellä on oltava asuinpaikka Euroopan talousalueella, ellei poikkeuslupaa myönnetä. Henkilö joka on vajaavaltaisen tai konkurssissa ei voi toimia isännöitsijänä. Isännöitsijältä vaaditaan koko ajan enemmän ammattitaitoa ja tietämystä. (Kangasluoma 2009, 34.)

2.2 Isännöintiala Suomessa

”Isännöinti on asiantuntijapalvelua. Isännöintiä tarvitaan, jotta taloyhtiön arki sujuu, yhtiössä on viihtyisää asua ja yhtiön arvo kehittyy omistajien tahdon mukaisesti” (Isännöintiliitto 2010). Isännöitsijän asiakkaita ovat asunto- osakeyhtiöt, joita on Suomessa noin 80 000, vuokra- asuntoyhtiöt sekä liikekiinteistöt. Isännöintialan yrityksiä on Suomessa noin 800 ja niissä työskentelee 5000 työntekijää. Yritysten keskimääräinen liikevaihto on 702 644 euroa. (Isännöintiliitto 2010.)

Isännöintialalla on tällä hetkellä pulaa työvoimasta. Eläköitymistä tapahtuu kovaa vauhtia, eikä valmistuneita tule tarpeeksi nopeasti. Kiinteistöjen lisääntyvät korjaukset tuovat lisää töitä. Erityisosaamiselle on myös tällä hetkellä paljon kysyntää. Alaa voi opiskella monissa eri ammattikorkeakouluissa ja suuntautumisvaihtoehtojakin on useampi. Isännöitsijän keskimääräinen palkka on vajaat 3000 euroa. (Taloussanomat 2009.)

Isännöitsijöiden keski-ikä on Suomessa melko korkea. Alalle ei tule uusia tekijöitä tarpeeksi, johtuen osin siitä, että sitä ei ole koettu kiinnostavaksi ammatiksi. Tähän päivään asti on ollut runsaasti sivutoimisia isännöitsijöitä, mutta viime vuosina tapahtuneet lakimuutokset, asiakkaitten vaatima vastuu kiinteistöstä sekä ikääntyneiden ja sivutoimisten isännöitsijöiden lopettaminen ja jatkuvasti

lisääntyneet työt ovat aiheuttaneet huutavan pulan isännöitsijöistä. Vanhat isännöitsijät eivät halua opiskella uusia säännöksiä. Työstä on tullut kiehtovampaa, koska se on monipuolistunut ja antaa koko ajan haastetta kehittää itseään pysymään tehtävien tasalla. Alan palkkaus on muuttunut myös hieman parempaan suuntaan.

Isännöinti vuokrataloissa ja osaketaloissa on täysin erilaista ja vaatii erilaisia toimia isännöitsijältä, tämän takia useimmiten vuokrataloja isännöiköivät isot isännöintiyhtiöt. Sen sijaan pienemmät osakekiinteistöt ovat yksityisten ja pienempien isännöitsijätoimistojen hoidossa. Uskoakseni pienempien toimistojen valtti on henkilökohtaisempi tuntemus talosta ja sen asukkaista, joka johtaa yleensä parempaan ja joustavampaan palveluun. Tämä on myös miellyttävämpää asukkaille ja omistajille. (Kaitakari 2011.)

2.2.1 Toiminta- alue

Mäntässä ja lähialueilla on useampia isännöitsijätoimistoja, jotka tarjoavat palveluitaan taloyhtiöille. Mitään merkittäviä muutoksia isännöinnissä ei vuosittain tule, koska kiinteistön hoito- ja isännöinti on pitkäjännitteistä, suunnitelmallista vuosiksi eteenpäin. Talojen elinkaari on hyvin pitkä, vain asukkaat ja omistajat vaihtuvat.

Suunnitelmallinen isännöinti säästää pitkällä ajalla kaikkien osakkaiden rahaa, takaa asumisviihtyvyyden säilymisen vuodesta toiseen ja tietenkin ehkä tärkeimpänä kiinteistö säilyttää arvonsa ja pyrkimys on saada se kasvamaan. (Kaitakari 2011.)

2.2.2 Isännöinti- ja tilipalvelu Makari

Makari on perustettu vuonna 2002. Pääomistaja oleva Markku Kaitakari osti yrityksen entiseltä työnantajaltaan. Isännöitsijän tehtävät hän aloitti vuonna 1988. Hänen yhtiökumppaninaan on vuodesta 2002 lähtien toiminut Marja Mäkinen. Makari hoitaa nykyään yli 50 taloyhtiön asioita, isännöintiä, huoltoa ja siivousta.

Makari tekee myös yritysten ja yhdistysten kirjanpitoa, palkanlaskentaa, laskutusta ja tilintarkastuksia. Suurin osa toiminnasta on kuitenkin isännöintiin liittyvää. Makarin toimipaikka on Mänttä-Vilppula ja sen toimiston löytää aivan keskustassa. (Makari 2010.) Yritys työllistää noin 10 henkilöä ja runsaasti eri alihankkijoita lähiympäristöstä.

3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA PALVELU

Asiakkaan kanssa kommunikoidessa asiakkaan tyytyväisyys on tärkein menestystekijä. Kiristyvässä kilpailussa asiakkaiden tyytyväisenä pitäminen korostuu ja lisää kannattavuutta. Asiakastyytyväisyyttä voidaan pitää tärkeimpänä kilpailutekijä, vielä kun siihen yhdistää hyvän laadun ja edullisen hinnan niin ollaan vahvoilla. Asiakkaat on pidettävä jatkuvasti tyytyväisinä, eikä ole varaa lepsuuluun. (Yrittäjät.fi 2007.)

Storbackan (2002, 102) mukaan asiakkaiden tyytyväisyys ei kuitenkaan takaa uskollisuutta. Asiakkaat vaihtavat yritystä myös hintojen ja muiden tekijöiden seurauksena.

”Tyytyväinen asiakas ostaa helpommin ja mahdollisesti useammin. Erittäin tyytyväinen asiakas voi levittää positiivista sanomaa yrityksestä ja näin aikaan saada lisää asiakkuuksia” (Eccu 2011). Asiakkaiden tyytyväisyyden lisäämiseksi tarvitsee tietää mitä kukin asiakas pitää tärkeänä ja mitä asiakkaat arvostavat (Eccu 2011).

Seuraavassa hyvä opetus:

- ”ellei asiakas ole tyytyväinen tänään, hän ei ole huomenna asiakas
- ellei yrityksellä ole tänään asiakkaita, se ei ole huomenna yritys
- ilman yrityksiä ei ihmisillä ole työtä
- ilman työtä ei yhteiskunnalla ole tulevaisuutta”

(Yrittäjät.fi 2007).

3.1 Asiakastyytyväisyyden seuranta

Yrityksen täytyy seurata säännöllisesti asiakastyytyväisyyttään, jotta tiedetään mitkä ovat puutteet ja mitkä vahvuudet. Seurannan avulla voidaan nopeasti reagoida heikkoihin kohtiin asiakkaita menettämättä. Tyytyväisyyttä voidaan seurata tyytyväisyystutkimuksen ja spontaanin palautteen avulla sekä suosittelemäärien perusteella. (Bergström & Leppänen 2009, 484.)

3.1.1 Spontaani palaute

” Spontaanilla palautteella tarkoitetaan asiakkailta tulevia kiitoksia, moitteita, valituksia, toiveita ja kehittämisideoita” (Bergström & Leppänen 2009, 484). Yrityksen pitäisi tarjota asiakkaille tilaisuus antaa palautetta mahdollisimman helposti ja useissa eri paikoissa. Yrityksen tulee hoitaa asiansa huolella ja kiinnittää huomiota joka osa- alueeseen, sillä palautetta on mahdollista tulla monia eri reittejä. (Bergström & Leppänen 2009, 484.)

3.1.2 Asiakastyytyväisyystutkimus

Asiakastyytyväisyystutkimuksella pyritään selvittämään asiakkaiden tyytyväisyys yrityksen tuotteisiin ja palveluihin. Kyselyllä pyritään selvittämään mitä asiakkaat haluavat yritykseltä ja saavatko he sen. Tutkimuksella mitataan asiakkaiden tyytyväisyyttä yrityksen toimintaan kokonaisuutena sekä sen eri osa-alueisiin.

Tuloksia tutkiessa kiinnostavimpia ovat ääripäät eli ne ketkä ovat erittäin tyytyväisiä tai ne ketkä ovat erittäin tyytymättömiä. Tutkimusta tehdessä on erittäin tärkeää valita luotettavat mittarit. Tutkimus olisi syytä toteuttaa mahdollisimman usein, jotta voidaan tehdä johtopäätöksiä kehityksestä. (Bergström & Leppänen 2009, 485-486.)

Mittausten perustana ovat asiakkaiden odotukset ja kokemukset. Pyrkimys olisi päästä tasapainoon niiden välillä. Asiakas on tyytymätön, jos kokemukset eivät vastaa hänen odotuksiaan. (Storbacka & Lehtinen 2002, 100.) Mikäli yrityksen asiakasryhmä ei ole suuri, on parhaan tuloksen saamiseksi järkevää ottaa kaikki asiakkaat mukaan tutkimukseen kun taas suurien asiakasmäärien yrityksessä satunnaisotos on paras vaihtoehto.

Asiakastyytyväisyystutkimuksen toteutus etenee seuraavasti:

1. Suunnittelu
 2. Toteutus
 3. Tulosten analysointi ja kehityssuunnitelmien teko
 4. Kehityssuunnitelmien toimeenpano ja seuranta
- (Balentor 2011).

3.2 Palvelun merkitys

Palvelun arvo korostuu entisestään kun kilpailu kovenee. Hyvää palvelua tavoitellaan. Hyvä palvelu luodaan asiakkaan kanssa asioidessa. Asiakkaan kokemus ratkaisee onko palvelu hyvää vai ei. Palvelua ei voi tallettaa mihinkään vaan se tapahtuu jokaisen asiakkaan kohdalla uudestaan. (Rissanen 2006, 17,19.)

Palveluilla on kolme yleistä peruspiirrettä:

- ne ovat toiminnoista tai joukosta toimintoja koostuvia prosesseja
- ne tuotetaan ja kulutetaan jossain määrin samanaikaisesti
- asiakas on jossain määrin kanssatuottaja tuotantoprosessissa.

Tärkein piirre palveluissa on niiden prosessiluontoisuus. (Grönroos 2010, 79.)

Palvelut ovat toiminnoista koostuvia prosesseja, joissa käytetään monenlaisia resursseja – ihmisiä ja muita fyysisiä resursseja, tietoa, järjestelmiä ja infrastruktuureja – usein suorassa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa, jotta asiakkaan ongelmaan löydetään ratkaisu (Grönroos 2010, 79).

3.2.1 Palvelun merkitys isännöinnissä

Palvelu isännöinnissä merkitsee erityisesti sitä, että isännöitsijä kohtelee kaikkia tasapuolisesti, lakeja ym. noudattaen. Pitää osata myös kuunnella asiakkaita ja antaa neuvoja. Tarvittaessa tulee myös itse osata kysyä apua, eikä aina vain olettaa olevansa oikeassa.

Välillä on tunnustettava, että ihan kaikilta osa-alueilta ei voi kaikkea tietää, mutta asiat voidaan selvittää. Palvelun saajan tulee kokea saavansa asiantuntijapalvelua aina. (Kaitakari 2011.)

3.2.2 Palvelun laadun tutkiminen

Palvelut koostuvat prosesseista, joissa kulutusta ja tuotantoa ei voida täysin erottaa, ja niissä asiakas on aktiivisesti mukana tuotantoprosessissa. Tämän seurauksena ne ovat monimutkaisia. Palvelun tuottajan on tärkeää tietää mitä asiakkaat haluavat ja mitä he arvioivat palvelun laadussa. Palveluntarjoaja voi hallita ja ohjata asioita haluttuun suuntaan, kun ovat ensiksi oivaltaneet asiakkaiden tuntemukset.

Palvelu syntyy kun asiakas sitä pyytää. Asiakkaalle jää palvelun päättymisen jälkeen lopputulos. Kun tiedostetaan, millaiseksi asiakkaat palvelun laadun kokevat, on mahdollista selvittää asiakastyytyväisyystutkimuksilla heidän tyytyväisyyttään tiettyyn palveluun. (Grönroos 2010, 99.)

4 KYSELYTUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TULOKSET

4.1 Tutkimuksen toteutus

Ensin tehtiin kyselylomake (liite 2), johon toimeksiantaja antoi joitakin kysymyksiä mitä hän halusi kysyttävän. Loput kysymykset sekä hänen antamien kysymyksien muodot mietittiin tarkkaan ja hyväksytettiin hänellä lopuksi. Kyselylomake lähetettiin tuoreimpia taloyhtiöitä lukuun ottamatta kaikkien taloyhtiöiden puheenjohtajille.

Kyselyä tehtäessä tulee miettiä tarkkaan mille ryhmälle kysely tehdään. Erilaisien otantamenetelmien avulla pystytään hallitsemaan tiedonkeruusta johtuvia epävarmuuksia. Mittareiden asettaminen ja aineiston kerääminen on vaativaa työtä. Aineistoa voi kerätä monella eri tavalla, esimerkiksi kirjekyselynä. (Vehkalahti 2008, 42.)

Kysely tehtiin kirjekyselynä. Se on paras valinta kyseiselle kohderyhmälle. Useat taloyhtiön puheenjohtajat ovat iäkkäitä, eikä heistä läheskään kaikilla ole sähköpostia. Haastattelut taas ovat hirveän aikaa vieviä, joten kirjekysely erottui selkeästi joukosta. Selkeä lomake saatekirjeen (liite 1) kanssa kotiin postitettuna, eikä vastaajan tarvitse muuta tehdä kuin rauhassa täyttää ja viedä postiin kun itse haluaa. Tämä on helpoin ja kätevin tapa kaikkien kannalta.

Vastaajille ei saa antaa liikaa aikaa vastata kyselyyn. Tällöin vastaaja helposti ajattelee, että kyselyllä ei ole mikään kiire, joten vastaan siihen kun huvittaa. Tämän seurauksena vastaaminen voi helposti unohtua kokonaan. Vajaan kahden viikon vastausaika on optimaalinen. (Heikkilä 2010, 66.) Tätä ohjetta noudatettiin ja annettiin vastaajille noin kaksi viikkoa vastausaikaa.

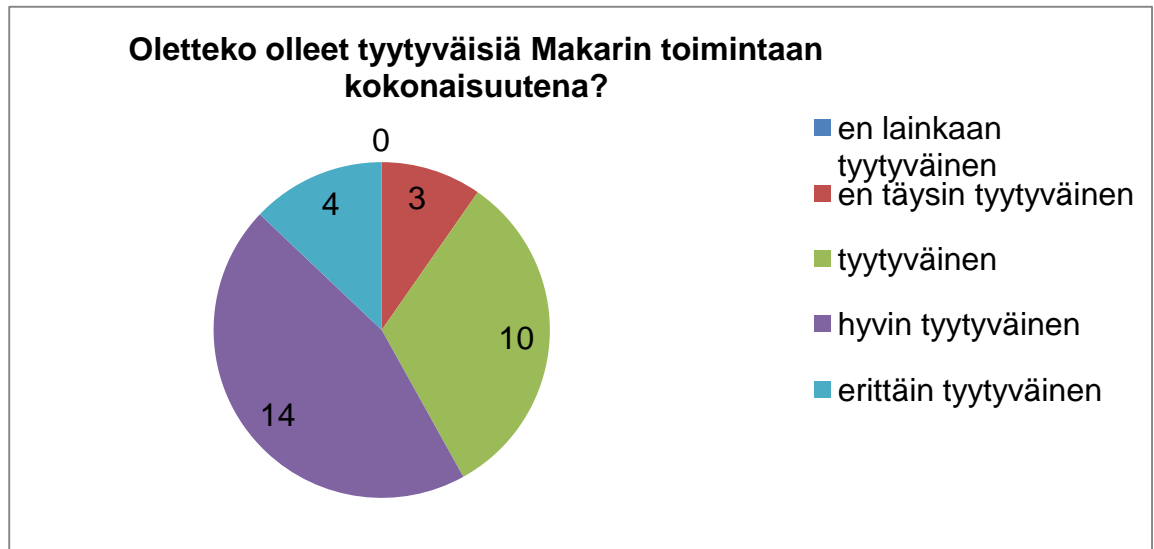
4.2 Tutkimuksen tulokset

Kysely lähetettiin 47 puheenjohtajalle ja heistä 32 vastasi siihen. 68,1 % vastausmäärä on erittäin hyvä ja kertoo siitä, että puheenjohtajat ovat kiinnostuneita taloyhtiönsä asioista ja haluavat vaikuttaa niihin. Vastaaajia motivoitiin vastaamaan arpomalla heidän kesken kaksi 50 euron arvoista lahjakorttia. Tämän ansiosta saatiin takuulla korkeampi vastausmäärä kuin olisi saatu ilman palkintoja. Lomake toteutettiin Microsoft Word ohjelmalla ja tulokset analysoitiin Excelillä. Kysely koostuu viidestä osiosta. Ne ovat yleistä, isännöinti, siivous, huolto ja taloyhtiö.

4.2.1 Yleistä

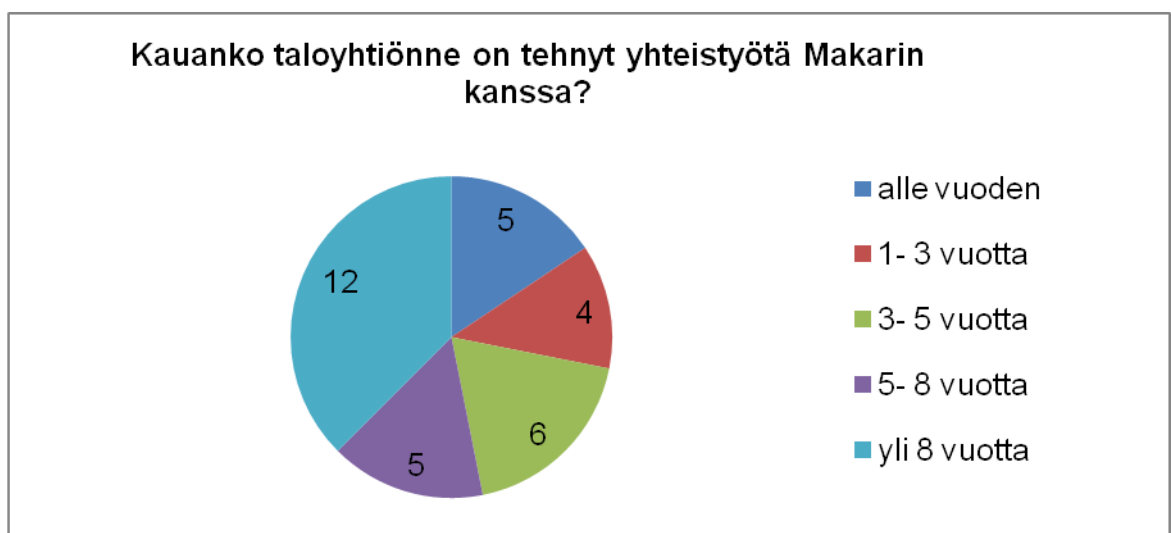
Ensimmäisellä kysymyksellä selvitettiin puheenjohtajien tyytyväisyyttä Makarin toimintaan kokonaisuutena. Vastaaajista 14 oli hyvin tyytyväisiä Makarin toimintaan (kuvio 1). Tämä oli suurin ryhmä. Seuraavaksi eniten valintoja sai vaihtoehto ”tyytyväinen”, sekin 10. Huonoin vaihtoehto ”en lainkaan tyytyväinen” ei saanut ainuttakaan valintaa.

Kysymyksessä oli myös mahdollisuus perustella valintaansa. Perusteluja tuli yllättävän paljon ja ne olivat muutamaa kohtaa lukuun ottamatta erittäin positiivisia. Moni vastaajista vastasi, että asiat ovat hoituneet niin kuin pitääkin. Negatiivisin kommentti oli, että ”Palvelut kankeita ja asioista tiedotetaan huonosti. Asiat eivät hoidu eteenpäin”. Kohdan ”perustelut” vastaukset ovat liitteessä 3.



KUVIO 1. Tyytyväisyys Makarin toimintaan kokonaisuutena.

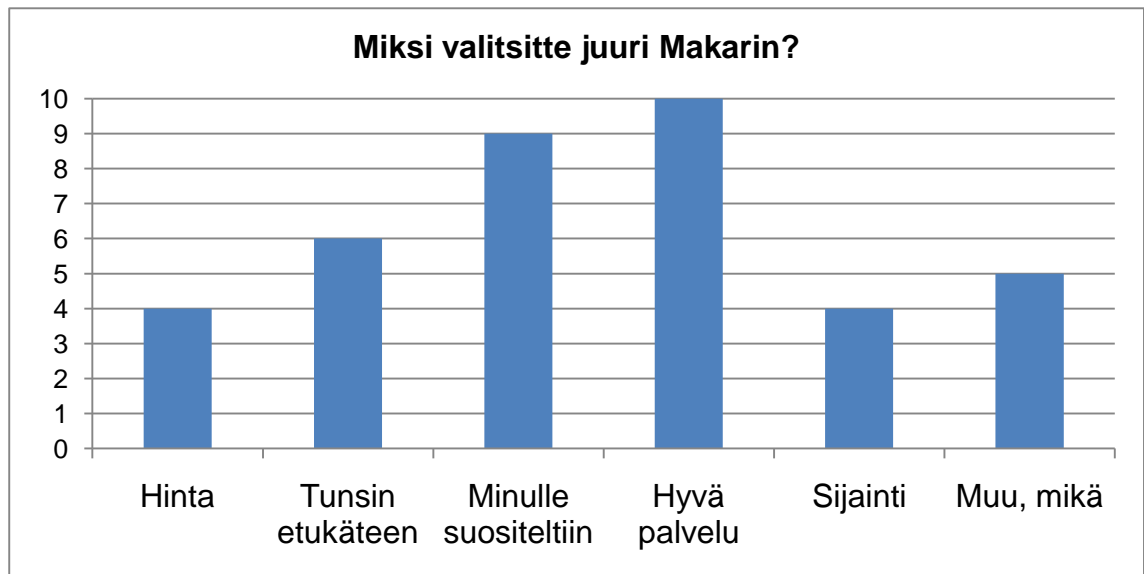
Selvä enemmistö vastaajien taloyhtiöistä oli tehnyt Makarin kanssa yhteistyötä jo yli 8 vuotta (kuvio 2). Muiden ryhmien välillä vastaukset jakaantuivat tasaisesti. Tuoreitakin alle vuoden verran yhteistyötä tehneitä taloyhtiöitä oli viisi vastaajista. Tämä kertoo siitä, että toiminta lisääntyy koko ajan ja asiakkaita riittää.



KUVIO 2. Taloyhtiön yhteistyöaika Makarin kanssa.

Suurin yksittäinen syy taloyhtiöillä valita Makari oli hyvä palvelu (kuvio 3). 10 vastaajista oli tätä mieltä. Seuraavaksi eniten valintoja sai vaihtoehto ”minulle suositeltiin”. Senkin vastasi 9 vastaajista. Muut vaihtoehdot saivat myös tasaisesti valintoja. Vaihtoehtoon muu, mikä vastaajista suurin osa vastasi, että eivät

ole tietoisia valintaperusteesta. Kohdan ”muu, mikä” vastaukset ovat liitteessä 3.



KUVIO 3. Miksi juuri Makari valittiin.

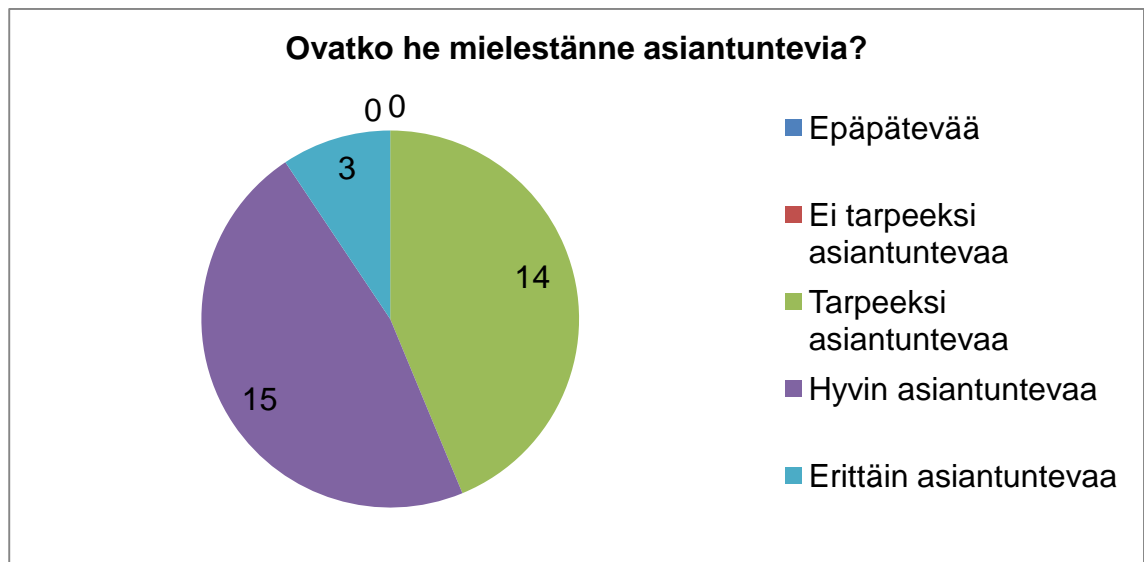
Neljännellä kysymyksellä selvitettiin kuinka usein taloyhtiön puheenjohtajat ovat yhteydessä Makarin toimistoon. Tästä kävi ilmi, että toimistohenkilökuntaan ei olla hirveään useasti yhteydessä. Usein vaihtoehto jäi vain kahteen vastaajaan (kuvio 4). Sen sijaan silloin tällöin vaihtoehto keräsi yli puolet vastauksista.



KUVIO 4. Yhteydenpito toimistoon.

Toimistohenkilökuntaan oltiin tyytyväisiä. Vastaajista melkein kaikki vastasivat vaihtoehdot ”hyvin asiantuntevaa” tai ”tarpeeksi asiantuntevaa” (kuvio 5). Kolme piti vaihtoehtoa ”erittäin asiantuntevaa” oikeana. Huonoimmat vaihtoehdot eivät saaneet lainkaan valintoja. Lyhyesti sanottuna toimistohenkilökuntaa pidetään erittäin osaavana.

Tähän kysymykseen oli myös mahdollista perustella valintaansa. Toimistohenkilökuntaa keuhuttiin, tosin joku mainitsi että palvelu on joskus ”hymytöntä”. Kohdan ”perustelut” vastaukset ovat liitteessä 3.



KUVIO 5. Toimistohenkilökunnan asiantuntevuus.

4.2.2 Isännöinti

29 vastaajien taloyhtiöistä oli Makarin isännöimiä (kuvio 6). Kolmesta vastaajasta, jonka isännöinnistä Makari ei vastaa, niin yksi olisi kiinnostunut vaihtamaan Makarin isännöitsijäkseen. Niitä vastaajia joiden isännöinnistä Makari ei vastaa oli yllättävän vähän. Tämä johtunee siitä, että Makarin isännöimien taloyhtiöiden puheenjohtajat ovat motivoituneempia vastaamaan kyselyyn kuin esimerkiksi ne joiden huollosta Makari vain vastaa.

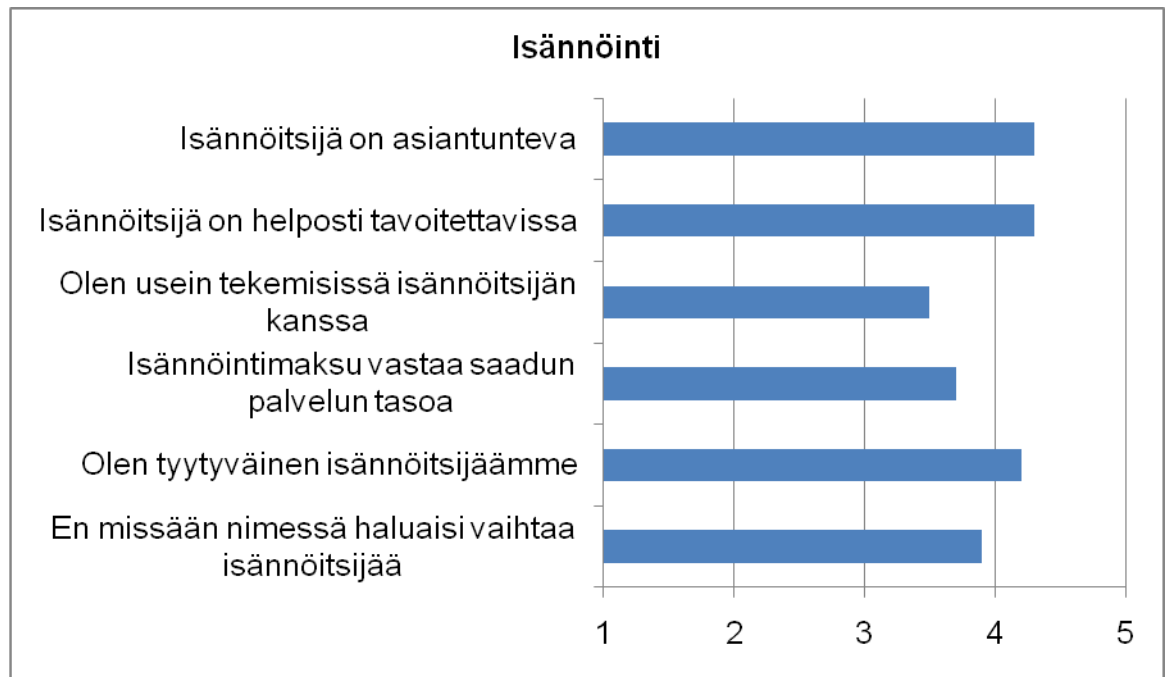


KUVIO 6. Vastaako Makari isännöinnistänne.

Kysymyksessä 7 nähdään asiakkaiden tyytyväisyyttä pelkästään isännöintiin. Tähän kysymykseen vastasivat vain ne joiden taloyhtiön isännöinnistä Makari vastaa. Tuloksista näkee, että isännöitsijää pidetään erittäin osaavana, eikä häntä haluta vaihtaa mihinkään.

Kaikkien kohtien arvosanat ovat selvästi yli puolen välin, mikä sekin puhuu sen puolesta, että isännöinti toimii erinomaisesti. Kaksi viimeistä kysymystä oli tarkoituksella laitettu tarkoittamaan käytännössä samaa asiaa hieman eri sanoin. Täten huomaa kiinnittävätkö vastaajat ollenkaan huomiota mitä vastaavat. Näiden kysymysten tulokset poikkesivat vain hieman, joten tulokset olivat uskottavat. Tosin muutaman vastaajan vastauksista huomasi, että kysymystä ei oltu luettu tarpeeksi huolellisesti.

Kysymysten perässä oli myös kohta "muuta mainittavaa isännöinnistä", johon vastaajat saivat vapaasti kommentoida isännöintiä. Vaikka isännöitsijä saikin hyvät arvosanat niin tähän kohtaan häntä ei erityisemmin keuhuttu. Kommentteja tuli vain muutama. Joku totesi muun muassa, että "homma saisi olla jämäkämpää". Tämän kohdan vastaukset ovat liitteessä 3.

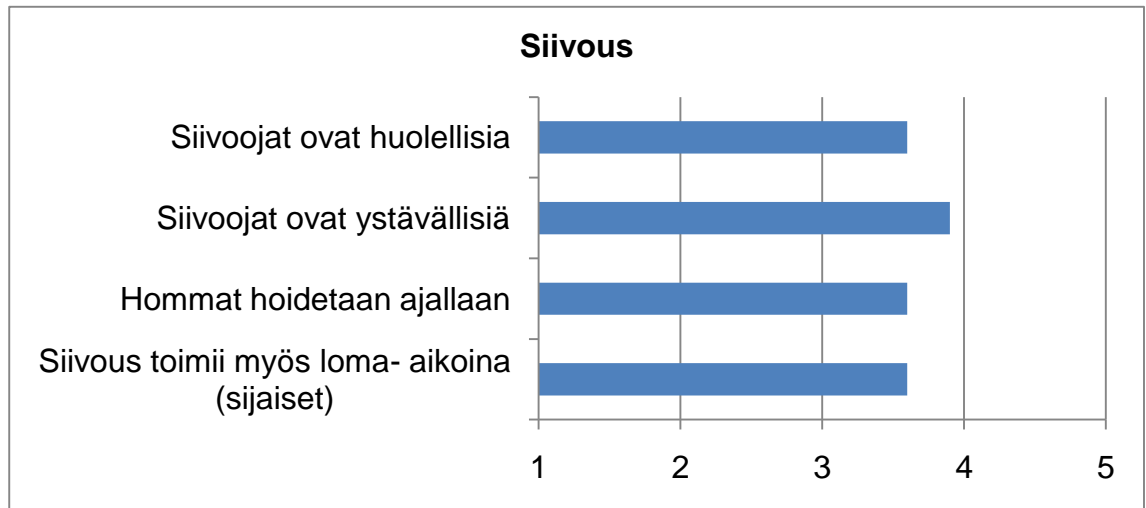


KUVIO 7. Isännöinti (1=täysin eri mieltä, 5= täysin samaa mieltä).

4.2.3 Siivous

Seuraavana kysyttiin mielipiteitä siivouksesta (kuvio 8). Kysymykseen vastasivat vain ne joiden siivouksesta Makari huolehtii. Siivoojiaakin pidettiin erittäin osaavina. Mitään osa- aluetta ei pidetä erityisen huonona vaan kaikki ovat taseisen hyviä.

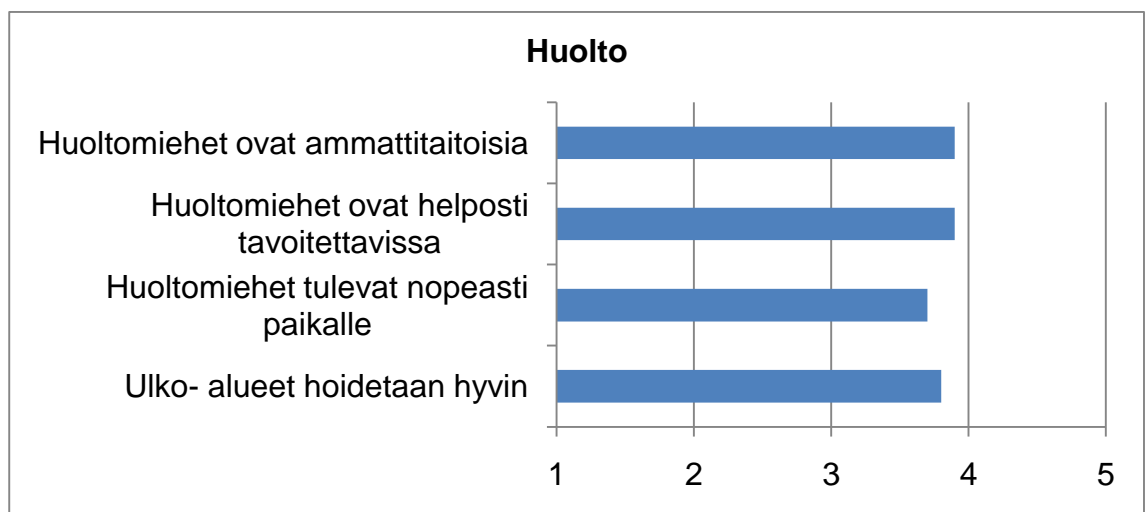
Tässäkin osiossa oli kysymysten perässä kohta ”muuta mainittavaa siivouksesta”. Muutama vastaaja totesi, että siivooja on vaihtunut hiljan, eikä täten vielä osannut arvioida. Muita kommentteja siivouksesta ei tähän kohtaa tullut. Kohdan ”muuta mainittavaa siivouksesta” vastaukset ovat liitteessä 3.



KUVIO 8. Siivous (1=täysin eri mieltä, 5= täysin samaa mieltä).

4.2.4 Huolto

Vastaajien mielipiteet huollon toiminnasta olivat positiivisia (kuvio 9). Tähän kysymykseen vastasivat vain ne joiden huollosta Makari huolehtii. Tämäkin osa-alue toimii. Arvosanat ovat selvästi keskiarvon yläpuolella, tosin ei minkään väittämän arvostelu ylitä kohtaa neljä, joten ei huoltoa aivan täydellisenä pidetä. Kohdan ”muuta mainittavaa huollosta” vastaukset ovat liitteessä 3. Ainoa varsinaisen arvostelun mukaan huollon pitäisi toimia itsenäisemmin.



KUVIO 9. Huolto (1=täysin eri mieltä, 5= täysin samaa mieltä)

4.2.5 Taloyhtiö

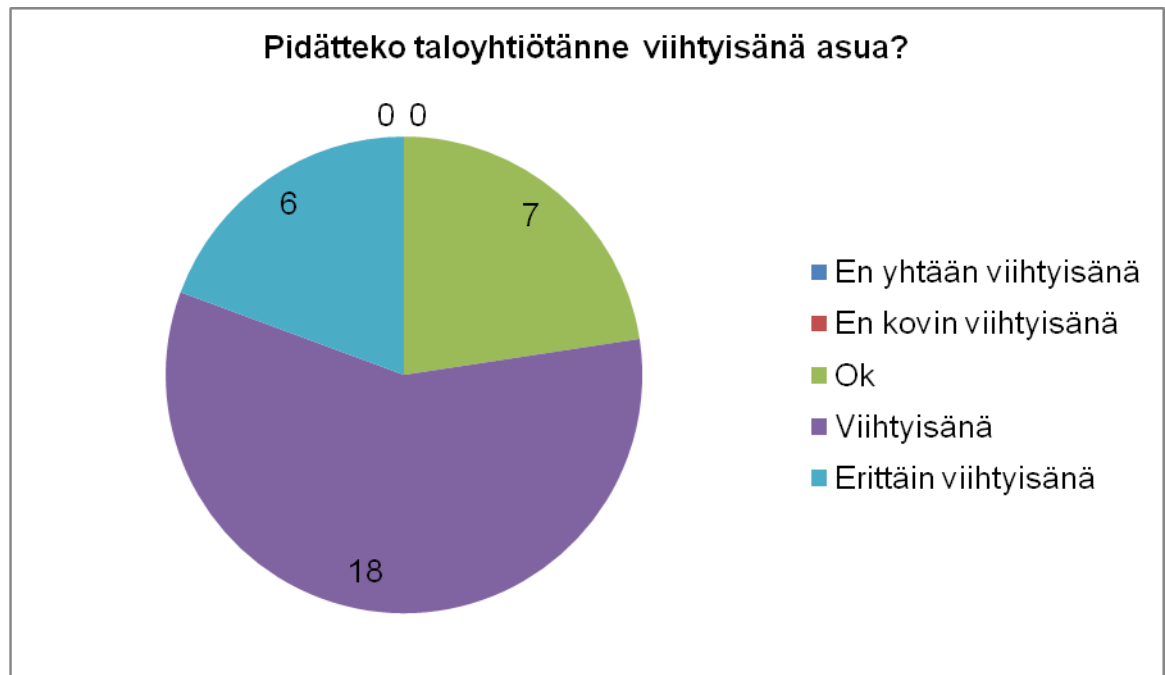
Kysymyksessä 10 selvitettiin taloyhtiön kuntoa. Kysyttiin mitä mieltä vastaajat olivat kunnostuksien määrästä. Käytännössä kaikki olivat tyytyväisiä talonsa kuntoon. Vain kaksi oli sitä mieltä, että kunnostuksia on tehty liian vähän (kuvio 10).

Kysymyksessä oli myös vaihtoehto ”liikaa” tavallaan testinä, että katsovatko ihmiset yhtään mitä vastaavat. Tuskin kenenkään mielestä taloyhtiö liian hyvässä kunnosta voi olla. Kukaan ei kyseistä vaihtoehtoa valinnut, joten ainakin kysymys on huolella luettu.



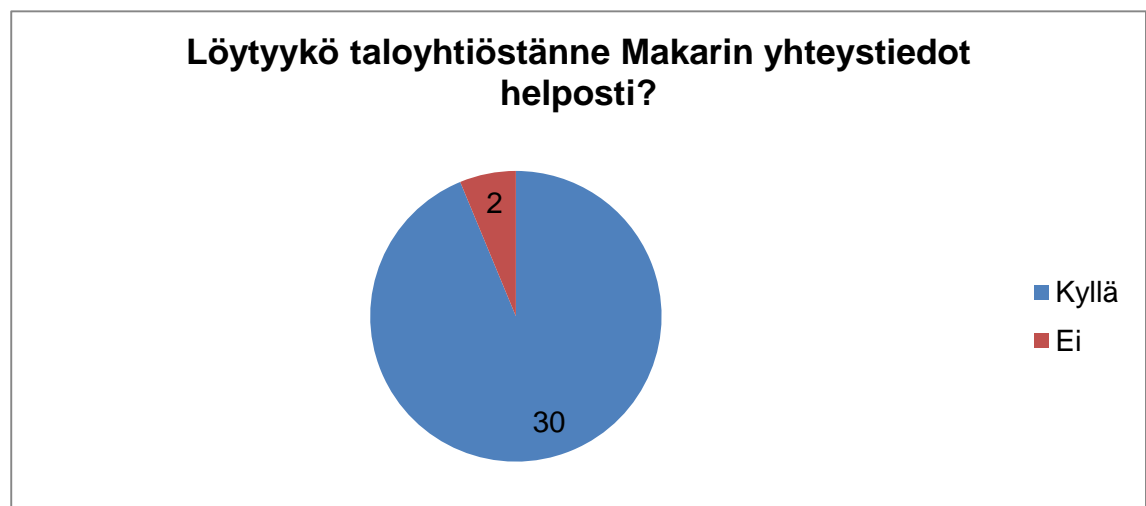
KUVIO 10. Taloyhtiön kunnostukset.

Kuviossa 11 on vastaajien mielipiteet asumisviihtyvyydestä. 18 vastaajista piti taloaan viihtyisänä asua, 7 vastasi ok ja 6 piti vaihtoehtoa ”erittäin viihtyisänä” oikeana. Kaksi huonointa vaihtoehtoa eivät saaneet lainkaan ääniä. Tästä voidaan vetää se johtopäätös, että vastaajat ovat tyytyväisiä taloihinsa. Parannettavaakin varmasti löytyy, mutta ei mitään radikaalia. Tässä kysymyksessä oli myös avoin kohta perusteluille. Vastattiin esimerkiksi näin: ”50- luvun tunnelmaa nykyaikaistettuna sopivasti”. Kohdan ”perustelut” vastaukset ovat liitteessä 3.



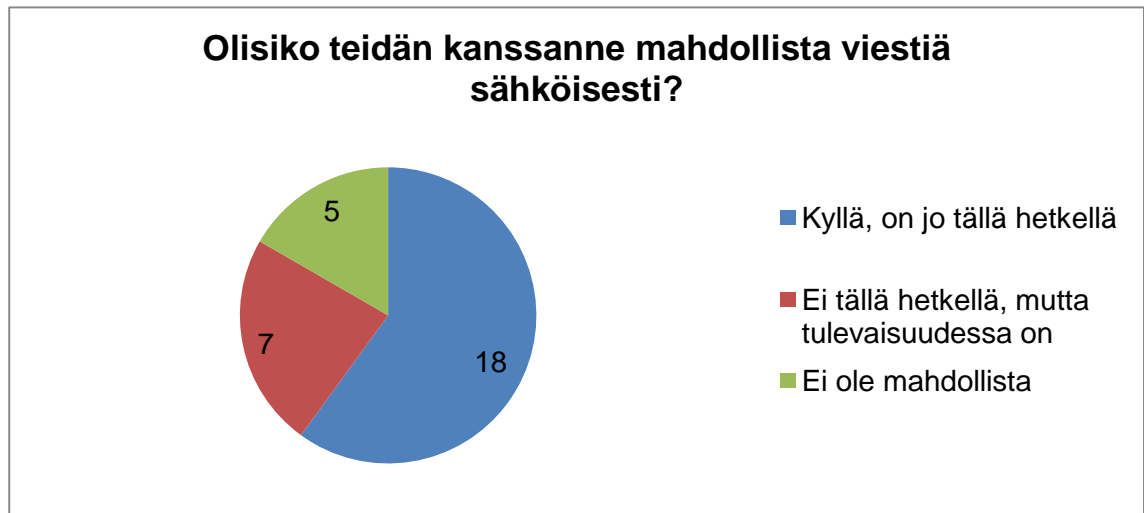
KUVIO 11. Taloyhtiön viihtyvyys.

Kysymyksellä 12 selvitettiin yhteystietojen löydettävyyttä. 30 vastaajista oli sitä mieltä, että yhteystiedot löytyvät taloyhtiöstä helposti, kaksi vastaajaa sen sijaan oli eri mieltä (kuvio 12). Yhteystietojen pitää olla selvästi kaikkien nähtävillä, jotta asukkaat saavat tarpeen tullen vaivattomasti ja nopeasti yhteyden isännöitsijään, huoltoon tai toimistoon.



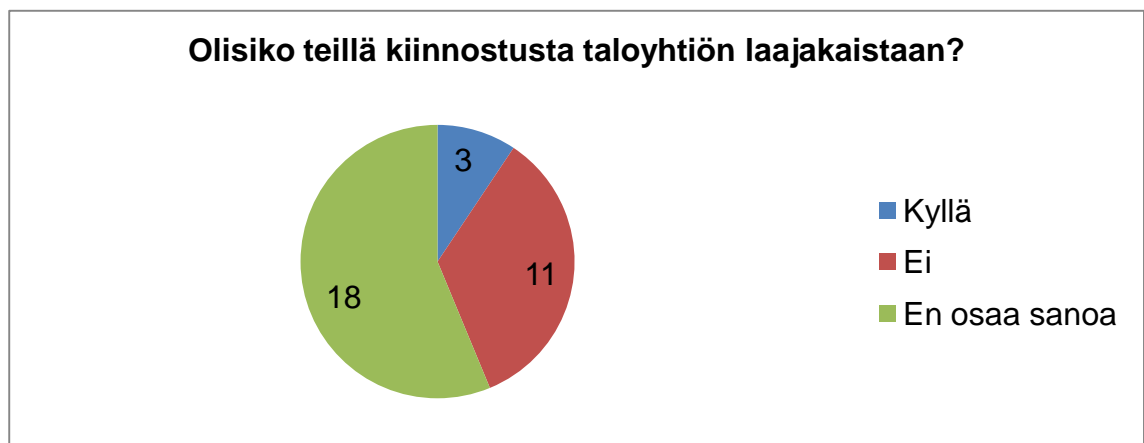
KUVIO 12. Yhteystietojen löydettävyyys.

Seuraavalla kysymyksellä selvitettiin sähköistä viestintää. Helpottaisi paljon isännöintitoimiston hommia, kun kaikille saisi lähetettyä sähköpostia. Seuraavasta kuviosta kuitenkin käy ilmi, että tällainen ei ole mahdollista (kuvio 13). Viisi vastasi vaihtoehdon ”ei ole mahdollista”. 7 sen sijaan olisi valmis muuttamaan kommunikointitapaa sähköiseen viestintään. Suurimman osan eli 18 vastaajan kanssa tämä on jo nyt mahdollista.



KUVIO 13. Sähköinen viestintä.

Toimeksiantaja halusi tietää puheenjohtajien halukkuutta taloyhtiön laajakaistaan. Suurin osa vastaajista ei osannut sanoa tulisiko laajakaista kyseeseen heidän talossaan (kuvio 14). Muutamaa asia kiinnostaisi kun taas kolmasosalle ei asia tulisi kuuloonkaan.



KUVIO 14. Kiinnostus taloyhtiön laajakaistaan.

Aivan viimeisenä kohtana kyselyssä oli mahdollista sanoa mitä ikinä mieleen tulee. Vastauksia ei hirveästi tullut, mutta viestintää kaipailtiin enemmän ja oltiin kiinnostuneita huoltosopimuksesta. Avoimet vastaukset ovat liitteessä 3.

5 YHTEENVETO JA PÄÄTELMÄT

Tulokset olivat oikein positiivisia isännöinti- ja tilipalvelu Makarille. Puheenjohtajat ovat selvästi tyytyväisiä yhteistyöhön, eikä huonoja arvosteluja tullut montaakaan. Kaikki osa-alueet saivat tasaisesti hyviä arvosanoja. Tuloksista voi vetää johtopäätöksen, että Makari toimii erinomaisesti kokonaisuudessaan. Totta kai aina on jotain parannettavaa ja toivottavasti nämä tulokset auttavat Makaria pyrkimään vieläkin parempaan tulokseen. Yritys on toiminut jo kymmenisen vuotta nykyisellään, eikä tyytyväisyystutkimuksia ole aikaisemmin tehty. Toivon mukaan tästä tutkimuksesta on apua tuleville tutkimuksille.

Kyselyyn vastanneista melkein kaikki olivat erittäin tai hyvin tyytyväisiä Makarin toimintaan. Reilu kolmannes vastaajien taloyhtiöistä oli tehnyt Makarin kanssa yhteistyötä jo yli 8 vuotta. Palvelun laatu erottui edukseen kysyttäessä syitä Makarin valintaan. Toimistohenkilökuntaan ollaan erittäin tyytyväisiä. Heidän kanssaan tekemisissä oltaessa saadaan hyvää ja asiantuntevaa palvelua.

Melkein kaikki vastaajien taloyhtiöistä oli Makarin isännöimiä. Isännöitsijää pidetään yleisesti erittäin asiantuntevana ja hommansa taitavana. Siivoojien ja huollonkin toimintaan ollaan tyytyväisiä, eikä montaakaan moitteen sanaa kuulunut.

Taloyhtiötä pidettiin pääosin viihtyisänä asua ja tarvittavat Makarin yhteystiedot ovat helposti löydettävissä muutamaa taloa lukuunottamatta. Suuren osan vastaajista kanssa oli jo nyt mahdollista viestiä sähköisesti, mutta yllättävän monen kanssa ei. Taloyhtiön laajakaistan mahdollisuutta kysyttäessä vastaukset jakautuivat muutamaa vastausta lukuunottamatta vaihtoehdoille ”en osaa sanoa” ja ”ei”.

Tulokset olivat kaikkiaan hyviä, mutta mielestäni joukosta erottui edukseen isännöinti. Isännöitsijän työskentelyä koskevat arvosanat olivat huomattavan korkeat. Häntä pidetään suurella arvossa. Isännöitsijä on ”yrityksen kasvot”, joten on erittäin tärkeää, että hänestä pidetään ja häneen luotetaan. Montaakaan heikkoa arvostelua ei joukosta löytynyt. Kaikkien ihmisten kanssa ei millään voi tulla toimeen, joten muutamia hyvin lieviä arvosteluja tietenkin oli. Isän-

nöitsijä on työskennellyt Mäntässä jo niin kauan, että hän on saavuttanut senkin puolesta jo arvostetun aseman asukkaiden silmissä.

Muutamissa kysymissä vastausjakaumat olivat melko yllättäviä. Kysyttäessä taloyhtiön asumisviihtyvyyttä kaikki vastaajat vastasivat vähintään ok. Kukaan ei siis pidä taloan epäviihtyisenä. Tämä on aika hyvin kun kuitenkin tähän kysymykseen vastasi 31 puheenjohtajaa. Tämä kertoo myös osaltaan siitä, että Markarin alaiset taloyhtiöt ovat hyvin hoidettuja ja hyvässä kunnossa.

Sähköisen viestinnän kohta oli myös mielenkiintoinen. Moni puheenjohtaja oli valmis ryhtymään sähköiseen viestintään, mutta joukossa oli myös sellaisia, joiden kanssa tämä ei ole mahdollista. Taloyhtiöt säästäisivät paljon kuluissaan ja isännöintitoimiston työntekijät työajassaan, kun he voisivat lähettää esim. kokouskutsut ja tiedotteet sähköpostitse, kirjeen sijaan. Luulisi, että nykyaikana kaikilla ihmisillä olisi sähköposti tai ainakin he olisivat tarvittaessa sen valmis tekemään. Tätä toisaalta voi selittää se, että taloyhtiöiden puheenjohtajat ovat useimmiten iäkkäämpiä ihmisiä.

Viestinnässä pitäisi pyrkiä siihen, että viestittäisiin sähköisesti kaikkien kanssa, joille se on mahdollista. Niille joille tämä ei millään sovi, voidaan tarvittavat paperit toimittaa postitse. Tällä hetkellä suurin osa asiakirjoista menee postitse, mutta kuten tulokset osoittivat niin tätä olisi mahdollista muuttaa. Kuten edellä jo mainitsinkin, näin säästettäisiin paljon aikaa ja taloyhtiöiden rahaa.

Mitään suuria kehittämis ehdotuksia on vaikea ruveta tekemään kun negatiivista palautetta tuli niin vähän. Mielestäni pitäisi pyrkiä mahdollisimman paljon siihen, että kaikki osa-alueet olisivat yhtenäisiä. Toimintaa myytäisiin pääosin ”pakettina”. Olisi asukkaille varmasti helpompaa kun isännöinti, siivous ja huolto olisivat kaikki samalta toimeksiantajalta. Asukkaat soittavat usein väärään paikkaan kun eri yritys isännöi ja toinen taas huoltaa. Kyselylomaketta tehdessäkin tuli nopeasti huomattua kuinka paljon helpompaa olisi kaikille osapuolille, jos taloyhtiön tarvitsemat toiminnot olisi yhden yrityksen hoidettavana. Kehitys on koko ajan menossa tähän suuntaan.

Olin itse kesän töissä Makarilla ja sain mielestäni hyvän kuvan yrityksen toiminnasta. Tulokset eivät minua yllättäneet. Osasin odottaa, että arvosanat tulevat olemaan korkeita. En saanut mistään osa-alueesta sellaista kuvaa, että se olisi selvästi heikompi kuin muut. Kyselyn tulokset vahvistivat ajatuksiani. Tämän opinnäytetyön tekeminen oli mielenkiintoista ja haastavaa, sillä koskaan aikaisemmin en ole minkäänlaisia kyselyitä tehnyt. Aihe oli kiinnostava ja koko prosessi opetti paljon tutkimuksen tekemisestä.

LÄHTEET:

Bergström, S. & Leppänen, A. 2009. Yrityksen asiakasmarkkinointi. 13. uudistettu painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Grönroos, C. 2010. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 4. painos. Juva: WS Bookwell Oy.

Heikkilä, T. 2010. Tilastollinen tutkimus. 7.- 8.painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Joensuu, M., Kulomäki, M. & Rusi, T. 2009. Tehoa hallitustyöhön. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Kaitakari, M. 2011. Isännöitsijä. Haastattelu 21.1.2011. Haastattelija Joonas Sarvikas. Litteroitu.

Kangasluoma, M. 2008. Isännöitsijän käsikirja. 14. uudistettu painos. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Rissanen, T. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Kustannusyhtiö Pohjantähti Polestar Ltd.

Storbacka, K. & Lehtinen, J. 2002. Asiakkuuden ehdoilla vai asiakkaiden armoilla. 5. painos. Juva: WS Bookwell Oy.

Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Elektroniset lähteet:

Ammattinetti. 2008. Isännöinti. Luettu 6.12.2010.
http://www.ammattinetti.fi/web/guest/alat;jsessionid=47F18BB3FAE187E2D70BF4621D164F00?p_p_id=akysearchammattiala_INSTANCE_6tRI&p_p_action=1&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-2&p_p_col_count=1&_akysearchammattiala_INSTANCE_6tRI_command=detailView&_akysearchammattiala_INSTANCE_6tRI_alalid=20&_akysearchammattiala_INSTANCE_6tRI_subAlalid=20.2

Balentor Oy. Asiakastyytyväisyys ja asiakaspalaute. Luettu 6.1.2011.
<http://www.balentor.fi/fi/palvelut/oivalluttava-arviointi-palvelu/asiakastyytyvaisyys-ja-asiakaspalaute/>

Eccu Research. Asiakastyytyväisyyskysely. Luettu 6.1.2011.
http://www.eccu.fi/index.php?option=com_content&task=view&id=19&Itemid=25

Isännöintiliitto. Isännöintiala Suomessa. Luettu 6.12.2010.
<http://www.isannointiliitto.fi/medialle/isannointialasuomessa/>

Makari. Historia. Luettu 19.12.2010.
<http://www.makari.fi/>

Realia Isännöinti. Isännöitsijän työ. Luettu 6.12.2010.
<http://www.realiaisannointi.fi/isannoinninabc/isannoitsijantyo/>

Taloussanomat. 2009. Isännöinti alalla on nyt töitä. Luettu 4.1.2011.
<http://www.taloussanomat.fi/tyomarkkinat/2009/03/15/isannointialalla-on-nyt-toita/20096979/12>

Yrittajat.fi. 2007. Myyjän ABC. Luettu 18.1.2011.
http://www.yrittajat.fi/myyjan_abc/A

**ISÄNNÖINTI- JA TILIPALVELU MAKARIN ASIAKASTYYTYVÄISYYS-
KYSELY**

Hyvä taloyhtiön puheenjohtaja.

Olen 24- vuotias liiketalouden opiskelija Tampereen ammattikorkeakoulun Mänttä- Vilppulan toimipisteestä.

Teen opinnäytetyönäni asiakastyytyväisyyskyselyn isännöinti- ja tilipalvelu Makarille. Lähetän tämän kyselyn niiden taloyhtiöiden puheenjohtajille, joiden huolosta ja/tai isännöinnistä Makari vastaa.

Vastauksenne auttaa kehittämään Makarin toimintaa, joten nyt on mahdollisuutenne vaikuttaa. Toivon, että täytätte kyselyn ja tuotte mielipiteenne julki. Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja nimettömänä. Kukaan muu ei näe palautettuja lomakkeita kuin allekirjoittanut.

Täyttämällä alhaalla olevan lipukkeen osallistutte arvontaan, jossa palkintoina on kaksi 50 euron arvoista lahjakorttia Tokmannille.

Vastausaikaa teillä on 22.10.2010 asti. Sitten suoritan arvonnän ja lähetän voittajille lahjakortit postitse.

Voitte palauttaa kyselyn ja arvontalipukkeen mukana olevalla kirjekuorella, jossa on valmiina postimerkki.

Kiitos!

Terveisin

Joonas Sarvikas

joonas.sarvikas@piramk.fi

040 555 4133

Nimi: _____

Osoite: _____

KYSELYLOMAKE

LIITE 2: 1 (4)

YLEISTÄ

(ympyröi sopivin vaihtoehto)

1. Oletteko olleet tyytyväisiä Makarin toimintaan kokonaisuutena?

1= en lainkaan tyytyväinen

2= en täysin tyytyväinen

3= tyytyväinen

4= hyvin tyytyväinen

5= erittäin tyytyväinen

Perustelut _____
_____**2. Kauanko taloyhtiönne on tehnyt yhteistyötä Makarin kanssa?**

1= alle vuoden

2= 1- 3 vuotta

3= 3- 5 vuotta

4= 5- 8 vuotta

5= yli 8 vuotta

3. Miksi valitsitte juuri Makarin?

(valitse maksimissaan kaksi tärkeintä)

1= hinta

2= tunsin etukäteen

3= minulle suositeltiin

4= hyvä palvelu

5= sijainti

6= muu, mikä _____

4. Kuinka usein olette yhteydessä toimistohenkilökuntaan?

1= harvoin

2= silloin tällöin

3= usein

5. Ovatko he mielestänne asiantuntevia?

LIITE 2:2 (4)

1= epäpätevää

2= ei tarpeeksi asiantuntevaa

3= tarpeeksi asiantuntevaa

4= hyvin asiantuntevaa

5= erittäin asiantuntevaa

Perustelut _____**ISÄNNÖINTI****6. Vastaako Makari isännöinnistä?**

1= ei

2= ei vastaa, mutta olisimme kiinnostuneita vaihtamaan

3= kyllä vastaa

7. Ympyröi sopivin vaihtoehto(mikäli Makari ei vastaa isännöinnistä
niin jättäkää vastaamatta tähän)**Täysin****eri****mieltä****Täysin****samaa****mieltä**

Isännöitsijä on asiantunteva

1 2 3 4 5

Isännöitsijä on helposti tavoitettavissa

1 2 3 4 5

Olen usein tekemisissä isännöitsijän kanssa

1 2 3 4 5

Isännöintimaksu vastaa saadun palvelun tasoa

1 2 3 4 5

Olen tyytyväinen isännöitsijäämme

1 2 3 4 5

En missään nimessä haluaisi vaihtaa isännöitsijää

1 2 3 4 5

Muuta mainittavaa isännöinnistä _____

SIIVOUSPALVELU

LIITE 2:3 (4)

8. Ympyröi sopivin vaihtoehto

(mikäli Makari ei vastaa siivouksestanne
niin jättäkää vastaamatta tähän)

**Täysin
eri
mieltä**

**Täysin
samaa
mieltä**

Siivoojat ovat huolellisia	1	2	3	4	5
Siivoojat ovat ystävällisiä	1	2	3	4	5
Hommat hoidetaan ajallaan	1	2	3	4	5
Siivous toimii myös loma- aikoina (sijaiset)	1	2	3	4	5

Muuta mainittavaa siivouksesta _____

HUOLTO**9. Ympyröi sopivin vaihtoehto**

(mikäli Makari ei vastaa huollostanne
niin jättäkää vastaamatta tähän)

**Täysin
eri
mieltä**

**Täysin
samaa
mieltä**

Huoltomiehet ovat ammattitaitoisia	1	2	3	4	5
Huoltomiehet ovat helposti tavoitettavissa	1	2	3	4	5
Huoltomiehet tulevat nopeasti paikalle	1	2	3	4	5
Ulko- alueet hoidetaan hyvin	1	2	3	4	5

Muuta mainittavaa huollosta _____

TALOYHTIÖ

(ympyröi sopivin vaihtoehto)

10. Onko teidän taloyhtiössä tehty riittävästi kunnostuksia?

1= liian vähän

2= riittävästi

3= liikaa

11. Pidätkö taloyhtiötänne viihtyisänä asua?

LIITE 2:4 (4)

1= en yhtään viihtyisänä

2= en kovin viihtyisänä

3= ok

4= viihtyisänä

5= todella viihtyisänä

Perustelut _____
_____**12. Löytyykö taloyhtiöstänne tarvittavat Makarin yhteystiedot helposti?**

1= kyllä

2= ei

13. Olisiko teidän kanssanne mahdollista viestiä sähköisesti?

1= kyllä, on jo tällä hetkellä

2= ei tällä hetkellä, mutta tulevaisuudessa on

3= ei ole mahdollista

14. Olisiko teillä kiinnostusta taloyhtiön laajakaistaan?

1= kyllä

2= ei

3= en osaa sanoa

15. Mikäli teillä on jotain muuta sanottavaa, kuten vaikkapa**kehittämisehdotuksia niin tässä siihen mahdollisuus**

_____**SUURET KIITOKSET VASTAUKSISTANNE!!**

Avoimet vastaukset

LIITE 3:1 (2)

Kysymys 1: Oletteko olleet tyytyväisiä Makarin toimintaan kokonaisuutena?
Perustelut

- Asiat ovat hoituneet tyydyttävästi!
- Asiat hoituu sujuvasti.
- Asiat ovat toimineet niin kuin on sovittu.
- Taloyhtiön asioihin saatu paljon ryhtiä ja taloutta kuntoon.
- Palvelut kankeita ja asioista tiedotetaan huonosti. Asiat eivät hoidu eteenpäin.
- Yhteistyö sujunut Makarin kanssa moitteettomasti.
- Tehtävät hoidettu.
- On asioita, jotka ovat sujuneet hyvin ja asioita, joista hallituksella on ollut huomauttamista.
- Isännöinti/ johtaminen asiallista, ymmärrettävää, selväsanaista.
- Esim. sovitut tapaamiset toimineet kellontarkasti.
- Olen aina saanut hyvää palvelua ja asiat on hoidettu nopeasti.

Kysymys 3: Miksi valitsitte juuri Makarin? Vaihtoehto, muu mikä?

- En ole tietoinen perusteesta.
- Ei tyytyväisiä aikaisempaan isännöintiin.
- Ei tiedä, valittu aiemmin.
- Oli kun muutimme taloon.
- En tiedä.

Kysymys 5. Ovatko he mielestänne asiantuntevia?
Perustelut

- Osaavat asiansa ja saa neuvoja kiperissä tilanteissa.
- Auttavat aina pienissäkin asioissa reippaasti hyvä!!!
- Teknistä ja lainopillista tietämystä on.
- Ammattitaitoista työskentelyä.
- Olen saanut tarvittavat tiedot, palvelu on vain joskus sanoisinko "hymytöntä".
- Hommat hoituneet sovitusti.

Kysymys 7: Isännöinti.
Muuta sanottavaa isännöinnistä

- Homma saisi olla jämäkämpää.
- Markku aina paikalla tai puhelimen "päässä".
- Isännöitsijä tarvitsee hyvät hermot, joustavan selitys ja selvitystaidon ja diakonissan kuuntelutaidon, eikä silloinkaan miellytä kaikkia.

Kysymys 8: Siivous.
Muuta sanottavaa siivouksesta

- Uusi siivooja ei ole vielä kokemusta.
- Siivooja vaihtui hiljan- ei vielä tietoa.

Kysymys 9: Huolto.
Muuta sanottavaa huollosta

LIITE 3:2 (2)

- Makari ei hoida ulkoalueita vaan ne hoidetaan talkoilla.
- Makari ei vastaa taloyhtiön huollosta mutta apua saa tarvittaessa erilaisiin töihin.
- Huollon tulee itsenäisesti huolehtia ilman asukkaiden puuttumista. Pihan siisteystestä, valojen kunnosta ja ajoituksesta rappukäytävissä ja ulkona, ym. sovitusta tehtävistä. Pitää olla joku asiasta vastaava henkilö.
- Ulkoalueet hoidetaan asukkaiden toimesta.

Kysymys 11: Pidättekö taloyhtiötänne viihtyisänä asua?
Perustelut

- 50- luvun tunnelmaa nykyaikaistettuna sopivasti.
- Kun naapurisopu on kohdallaan pieni epäviihtyisyyskin menettelee.
- Saneeraus vielä hieman kesken, mutta aina vain viihtyvyys" kohentelujen" jälkeen paranee.
- Tasoa hivenen laskee naapurin "hulikaani" nuoret.

Kysymys 15: Mikäli teillä on jotain muuta sanottavaa, kuten vaikkapa kehittämisehdotuksia niin tässä siihen mahdollisuus

- Viestintää enemmän osakkaille isännöitsijältä
- Ei tule mitään mieleen!
- Laajakaistaa ei ole käsitelty yhtiön vuosikokouksissa (vielä).
- Huolto sopimusasiat saattaisivat tulla kysymykseen, keskustelun arvoinen asia.